



## Apprenez-en plus sur le programme NestléConnect.ca

Le programme NestléConnect.ca permet à certains fournisseurs de procéder au retour de produits périmés ou endommagés en ligne. La nouvelle approche est plus efficace, car les clients pourront retourner un produit dans son emballage d'origine et il n'est plus nécessaire de fournir des emballages vides.

Ce programme est appuyé par un portail en ligne nommé NestléConnect.ca qui permet de traiter plus rapidement les demandes de retour de produits.

Le programme inclut le chocolat, les boissons et les produits nutritionnels. La crème glacée et les produits surgelés ne sont pas inclus dans le programme.

## Apprenez-en plus sur le portail

### 1. Comment puis-je accéder au portail ?

En entrant l'adresse Internet suivante <https://nestleconnect.ca> et en suivant le processus d'inscription pour les nouveaux utilisateurs.

### 2.

#### Puis-je avoir accès au portail sans m'inscrire ?

Non. Puisqu'il s'agit d'un nouveau programme et que tout se fait en ligne, Nestlé doit recueillir des informations pour mieux vous servir.

### 3. Comment dois-je faire pour m'inscrire si j'ai plusieurs magasins ?

- a. Veuillez inscrire chaque magasin séparément. Vous pouvez utiliser le même nom de personne-ressource pour tous les magasins. Par contre, vous devez fournir les informations relatives aux différents magasins (comme le nom du magasin et son emplacement) pour chacun d'entre eux.

### 4. Quand pourrai-je commencer à utiliser le portail ?

Une fois l'inscription terminée, le système va créer un nom d'utilisateur et un mot de passe, lesquels vous seront acheminés par courriel.

Lorsque vous aurez ces informations, vous serez prêt à utiliser le système.

**5. Est-ce que mon adresse courriel est nécessaire pour un enregistrement ?**

- a. Oui. Il est absolument nécessaire que vous ayez une adresse courriel pour participer à ce programme car tout est communiquer en ligne. Après l'enregistrement le system vous enverrez un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder le system.
- b. **IMPORTANT :** Il est important que vous sauvegarder le numéro de confirmation que vous auriez reçu après l'enregistrement. Ceci sera utilisé par notre équipe de support pour retracer votre enregistrement au cas où vous n'avez pas reçu votre nom d'utilisateur et un mot de passe.

**6. Que dois-je faire si je ne reçois pas un nom d'utilisateur et un mot de passe ?**

En entrant sur le site <https://nestleconnect.ca> vous pouvez nous envoyez un courriel en allant sur l'option **Contact/Support** (cela se trouve en haut de la page à droite). Veuillez-vous assurer d'inclure votre numéro de confirmation et votre contact lorsque vous nous écrivez.

**Version 6: Avril 2020**

## Information sur le programme

### 7. Puis-je retourner tous les produits Nestlé par le biais de ce programme ?

- a. Non. Le programme NestléConnect.ca inclut le chocolat, les boissons et les produits nutritionnels.  
**La crème glacée et les produits surgelés ne sont pas inclus dans le programme.**
- b.

### 8. Que puis-je renvoyer à Nestlé ?

Le programme NestléConnect.ca exige que les clients retournent l'intégral du produit dans son emballage d'origine.

**N'enlevez pas le produit de son emballage à l'exception de Boost qui est de nature très lourd. Alors nous vous demandons d'envoyer l'étiquette seulement.**

### 9. Est-ce que ce sera plus dispendieux à expédier ?

Non. Nestlé fournit une étiquette d'affranchissement en port payé pour retourner le produit qui vous est offert lorsque vous déposez votre boîte au Poste Canada. (Utilisez l'instruction qui se trouve sur contact/support pour plus d'informations sur l'expédition)

### 10. Quelles sont les conditions associées au programme?

- Numéro de transaction n°1 : Boîte jusqu'à un poids maximal de 20 kg - Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si des boîtes supplémentaires sont reçues.
- Nestlé n'accepte pas le retour de bouteilles entières de BOOST. Pour être éligible à un remboursement pour N'IMPORTE QUEL produit BOOST, nous avons besoin UNIQUEMENT de l'étiquette de l'unité individuelle, qui contient le code UPC. Assurez-vous que l'étiquette inclut clairement le code UPC. Le retour de bouteilles entières peut entraîner une réduction de votre paiement.
- Le remboursement comprend des frais d'administration de 10 \$.
- Les crédits doivent être d'au moins 35 \$ pour être traités.
- Toutes les réclamations de produits seront vérifiées à la réception. Une fois votre réclamation approuvée, veuillez prévoir 4 à 6 semaines pour recevoir le chèque.

### 11. Comment obtenir une étiquette d'affranchissement en port payé ?

Donnez le numéro de programme de NestléConnect.ca : **PR508895** au commis de Postes Canada et une étiquette sera imprimée pour vous. Le commis de Postes Canada vous demandera aussi le numéro de retour que vous aurez obtenu au moment de remplir la demande de retour en ligne. Une fois la transaction complétée, le commis vous remettra un reçu sur lequel sera indiqué votre numéro de suivi pour suivre le trajet de votre colis.

**1 Étiquette = 1 boîte (les étiquettes ne peuvent pas être photocopiées car Poste Canada ne pourra pas retracer les boîtes)**

**12. Quel est le poids maximum d'un colis ?**

Le poids de la boîte ou colis ne doit pas être plus que 20 kg sinon ce sera refuser par Poste Canada.

**13. Si j'ai plusieurs magasins, puis-je envoyer les demandes de mes magasins en un seul colis ?**

- a. Non. Les demandes de chaque magasin devront être formulées séparément.
- b. Remarque : 1 boîte par étiquette. S'il faut plus d'une boîte pour un même produit, il faudra soumettre une nouvelle demande.

**14. Quelle adresse dois-je utiliser sur la boîte ?**

L'adresse à utiliser sur votre boîte est ainsi : **7111 Tranmere Drive Unit 6, Mississauga, ON, L5S 1M2**

**15. Puis-je utiliser une seule étiquette pour tous mes paquets ?**

Non, chaque transaction se doit d'être envoyée dans une boîte séparée avec une étiquette d'envoi séparée.

**16. Puis-je choisir ma méthode de remboursement?**

Oui, vous avez désormais le choix d'être payé par chèque ou par dépôt direct sur votre compte bancaire. Pour plus de détails sur la façon de passer de la méthode de paiement par chèque au dépôt direct, contactez-nous à l'adresse [support@nestleconnect.ca](mailto:support@nestleconnect.ca).

## Faire le suivi de votre demande

### 17. Puis-je suivre le trajet en ligne de mon colis ?

Oui. Si vous vous connectez à [www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca) et utilisez le numéro de suivi indiqué sur votre étiquette d'expédition, vous recevrez l'information en direct relative au statut de votre colis.

### 18. Comment puis-je voir le statut de ma demande ?

Vous pouvez voir le statut de votre demande par l'intermédiaire de **l'historique des transactions** sur le portail.

**Remarque :** Vous devrez vous connecter au portail **NestléConnect.ca** pour avoir accès à **l'historique** des transactions.

**Version 6: Avril 2020**